



**TANUMS
KOMMUN**

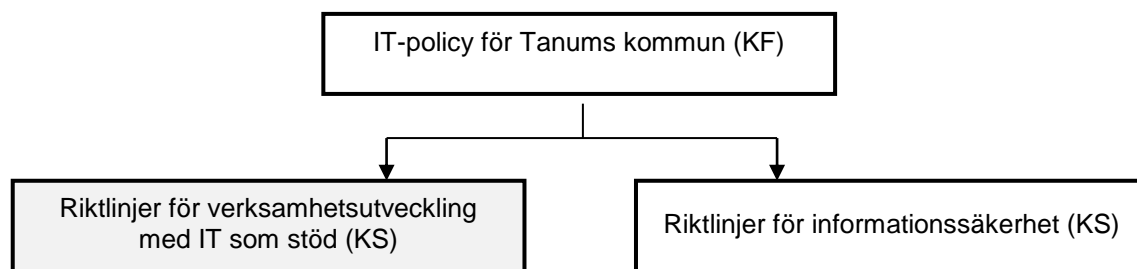
Riktlinjer för verksamhetsutveckling med IT som stöd

ver 1.0

Antagen av Kommunstyrelsen 2013-05-29

1 Inledning

Tanums kommuns övergripande styrdokument inom IT-området är *IT-policy för Tanums kommun*. Policyn är antagen av Tanums kommunfullmäktigen den 18 mars 2013. Policyn anger kommunens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik för att utveckla kommunens verksamheter och för att bidra till att nå kommunens mål och göra det på ett informationssäkert sätt. IT-policyn förvaltas av Kommunstyrelsen. Föreliggande dokument behandlar Verksamhetsutveckling med IT som stöd.



IT-policyn och kommunstyrelsens bägge dokument för riktlinjer för IT gäller för hela Tanums kommun med dess bolag. Med begreppet Tanums kommun avses i fortsättningen både kommunen och bolagen.

2 Kommunfullmäktiges antagna mål och roller

2.1 Mål för IT-verksamheten

Kommunfullmäktige har beslutat att de övergripande målen för verksamhetsutveckling med IT som stöd är att:

- kommunen skall erbjuda e-tjänster till nytta för invånare, näringsliv och organisationer för att ge kvalitativ och effektiv service
- anställda och politiker inom kommunen skall ges de kunskaper och de verktyg som krävs för att kostadseffektivt utnyttja modern informationsteknologi
- användningen av IT skall vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom kommunen och med andra kommuner, Region, statliga förvaltningar och andra organisationer där relationen påverkar medborgarnas nytta
- kommunen skall i samverkan med övriga kommuner i regionen, Region och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarens livssituation
- kommunens IT-verksamhet skall präglas av höga ambitioner vad avser informationssäkerhet
- Tanums kommun skall ha en sammanhållen och därmed kostadseffektiv IT-verksamhet

2.2 Roller och ansvarsområden för IT-verksamheten

Kommunfullmäktige har i sin IT-policy beslutat om följande ansvarsfördelning:

Kommunfullmäktige

- beslutar om för kommunen gemensam IT-policy

. Kommunstyrelsen ansvarar för att:

- IT-verksamheten bedrivs så att kommunfullmäktiges mål för IT-verksamheten uppnås
- IT-verksamheten effektivt tillgodoser kommunens gemensamma behov och att den bedrivs med rätt krav på säkerhet och skydd av personlig integritet

- besluta om vilken information och vilka IT-system som skall vara gemensamma för kommunen
- genom kommunstyrelsens stab styra, samordna och vidareutveckla kommunens IT-verksamhet

Kommunstyrelsen är ägare av de kommungemensamma IT-systemen, såväl hårdvara som mjukvara.

3 Kommunstyrelsens inriktning för verksamhetsutveckling med IT som stöd

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapats genom utvecklingen inom datorteknik och telekommunikation. Utvecklingen inom IT-området ger kommunen möjlighet att förbättra, förändra och effektivisera såväl interna rutiner som externa kontakter och tjänster.

3.1 Kommunfullmäktiges beslut

Kommunstyrelsen tar i beaktande att Kommunfullmäktige har beslutat att

- IT skall underlätta tillgången till kommunens information och tjänster
- IT:s del i förändring av verksamhetens organisation och arbetssätt

Kommunstyrelsen konstaterar också att ledningens aktiva deltagande och styrning krävs för ett framgångsrikt förändringsarbete.

3.2 Styrning av IT för samverkan och återanvändning

Lokala idéer och initiativ skall fångas upp. Erfarenheter, processer och teknik skall kunna återanvändas. IT-stödet skall kunna användas generellt i hela kommunen. Det är viktigt att det finns en helhetsyn och att möjligheter till återanvändning av resurser skapas. Innan en applikation köps in eller utvecklas skall först en analys göras för att säkerställa, att om liknande behov finns i någon annan förvaltning skall detta i möjligaste mån koordineras, så att den nya applikationen kan fylla flera enheters behov.

Prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken skall stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål liksom invånares och företags behov hanteras av kommunstyrelsens stab, eventuellt med stöd av en av Staben speciellt utsedd Styrgrupp IT.

Det skall finnas beskrivet hur verksamhetsstöd och e-tjänster skall införas och integreras så att produkter och tjänster kan fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden. Kommunstyrelsens stab ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i kommunen för att på så sätt skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med kommunen och som den egna verksamheten samtidigt har nytta av.

3.3 Information som resurs

Information är en nyckelresurs för kommunens verksamheter. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av kommunens information skall vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt. Grundregeln är att informationsansvaret ligger där informationen skapas.

Kommunens information skall vara korrekt och tillgänglig för alla berörda och behöriga samt dessutom så långt möjligt anpassas till målgruppernas behov.

Information skall lagras och arkiveras på ett strukturerat och effektivt sätt för att öka möjligheterna till snabb och integritetsskyddad åtkomst, återanvändning samt individuellt anpassad presentation av informationen. De lagrings- och arkiveringslösningar som införs skall vara integrerade med verksamhet-

ens behov samtidigt som de stödjer ett ändamålsenligt bevarande av information för den framtida forskningens behov. Beskrivningar av informationens egenskaper skall följa nationella och internationella standarder.

Upphovsrättsliga aspekter och etiska regler skall beaktas vid publicering. All information är i dagsläget inte digital. Kommunens ambition är att all verksamhetskritisk information skall finnas tillgänglig i digital form, strukturerad på ett sätt som gör den åtkomlig för behöriga användare.

3.4 Kommunens användning av telefoni

Telefonin är en viktig kommunikationskanal för kommunens medborgare och brukare. Det skall vara lätt att nå kommunen och att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter. Kommunen har en gemensam tjänstebaserad telefonilösning med målet ”en anställd – ett telefonnummer – en telefon”. Samtliga anställda skall ha nödvändiga kunskaper om kommunens telefonilösning.

3.5 Förtroendevaldas användning av IT

För att snabbt kunna nå ut med information och aktuellt arbetsmaterial skall kommunen verka för att IT-stöd finns för distribution av arbetsmaterial och kommunikation mellan tjänstemän och politiker och politiker emellan.

IT-stödet skall utgå från enhetliga rutiner, använda gemensamma tjänster och vara plattformsoberoende oavsett vilken styrelse, nämnd eller bolag som distribuerar informationen.

Respektive nämnd, styrelse och bolag fattar eget beslut om att ställa hårdvara till politikernas förfogande och finansierar också utrustningen. Den tekniska plattform som ställs till politikernas förfogande och supportas av kommunen skall följa fastställd kommunstandard.

3.6 Arbetsmiljö

Informationstekniken skall stödja god arbetsmiljö för kommunens anställda genom att eftersträva god ergonomi avseende arbetsplatsutrustning, systemstöd och informationsåtkomst. Kommunens fastställda policyer för miljö och arbetsmiljö skall tillämpas vid utveckling och anskaffning av IT-tjänster och utrustning. Det är också viktigt att belysa en förändrad arbetssituation ur ett psykosocialt perspektiv när nya tjänster införs. Utveckling av nya e-tjänster kan betyda nya interna arbetssätt med förändrade rutiner.

När ny teknik införs eller andra stora förändringar i IT-verksamheten genomförs så skall riskbedömning och konsekvensbeskrivning i enlighet med arbetsmiljölagen genomföras.

3.7 IT och miljö

Begreppet ”Grön IT” handlar om att skapa största möjliga nytta med minsta möjliga miljöbelastning. Kommunen skall alltid verka för att minska sitt resursutnyttjande och sin klimatpåverkan. Så exempelvis för att minska energiförbrukningen tillämpas virtualiserad serverdrift och tunna klienter.

Kommunen säkerställer omhändertagande av begagnad utrustning genom återanvändning eller destruktion med efterföljande materialomhändertagande.

3.8 Styrning och uppföljning av IT-relaterade projekt

Användningen av informationsteknik i kommunen skall styras av de behov som finns hos och invånare, besökare, näringsliv och verksamheten. Behovet av interaktivitet skall beaktas. IT skall beskrivas, levereras och följas upp så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i kommunens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

Värderingen av IT-stödet hänger samman med hur väl integrerat detta är i verksamhetens processer och utifrån nyttan för medborgare och andra intressenter. Bedömningar av nyttan med IT ur ett verk-

samhets- och brukarperspektiv skall göras regelbundet. Särskild vikt skall läggas vid användarnas, internt och externt, uppfattning om användbarhet och nytta i det löpande arbetet. Det är för enstaka system förvaltningsorganisationens (systemförvaltaren) och för övergripande sammanhang kommunstyrelsens stabs ansvar att utvärdering genomförs.

Om oklarhet skulle uppstå var gränsen går mellan daglig utveckling av ett system och en större åtgärd som skall hanteras i projektform, så skall samråd med kommunstyrelsens stab genomföras.

Projekt som arbetsform skall tillämpas vid utveckling, för verksamhetsinterna projekt samt vid samverkan mellan kommunens verksamheter. Ledning och styrning av IT-projekt skall ske genom ett genomtänkt angreppssätt, en professionell projektledning, en genomtänkt kvalitetssäkring och en tydlig och klarlagd projektorganisation.

Projekt skall organiseras så att de blir möjliga att styra. Projektets uppdragsgivare (beställare) skall vara representerad i projektets styrgrupp. Den löpande styrningen och kontrollen av arbetet avseende kostnad, tid samt levererad produkt och dess kvalitet skall fungera på ett effektivt sätt.

Kostnadskalkyl skall finnas för varje projekt. Kalkylen skall innefatta samtliga kostnader som uppkommer under projektets genomförande samt den kommande driftfasen. Nyttan av projektet skall dokumenteras. Kostnader uppkommer exempelvis genom:

- Inköp av programvara
- Inköp av arbetsdatorer
- Utökning av serverkapacitet
- Utökning och/eller nyetablering av kommunikation
- Utbildning av personal
- Drift och support

3.9 IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv

Användningen av informationsteknik är idag mer en fråga om funktioner för verksamheten, för invånare, besökare och näringsliv än en fråga om teknik. IT-stödet omfattar idag nästan samtliga funktioner i en verksamhet. Inom IT-området sker en övergång till tjänsteorientering i arbetssättet mot interna och externa leverantörer. Detta innebär att de funktioner som skall levereras beskrivs som tjänster ur ett användar- och brukarperspektiv. IT-verksamheten blir därmed mer serviceinriktad och verksamhetsorienterad.

Kommunens införande av tjänsteorienterad IT enligt standardiserad modell ställer krav på att:

- tjänster definieras och avtalas
- beslut fattas om vem som skall ansvara för tjänsten
- kostnad och kvalitet för tjänsten följs upp
- tillgänglighet, kapacitet och kontinuitet för tjänsten planeras och följs upp
- problem kan lösas och förändringar genomföras
- för gemensamma system och system använda av flera förvaltningar skall finnas av ägande verksamhet organiserad telefonsupport tillgänglig under normal kontorstid
- användarstöd för verksamhetsinterna system organiseras av respektive systemägande förvaltning
- på sikt skall en samlad HelpDesk med längre öppethållande utvärderas

3.9.1 Tjänsteutveckling

Ett utvecklingsprojekt omfattar två parallella processer: styrningen av projektet och utvecklingen av den beställda tjänsten, som projektet skall leverera.

Målet med tjänsteutvecklingen är att gå från idé till införande av nya tjänster samt att säkra kvalitén på tjänsten bland annat genom att tillämpa kommungemensamma IT-tjänster.

3.9.2 Tjänsteförvaltning

IT-tjänsterna skall kontinuerligt förändras i takt med behoven i den verksamhet de stödjer förändras. Organisationen skall säkerställa att förvaltningsverksamheten bedrivs utifrån verksamhetens behov av IT-stöd och tillhörande tjänster. Förvaltning innebär både att vidmakthålla och att vidareutveckla verksamhetsstödet.

En övergripande förvaltningsmodell möjliggör återanvändning av lokala initiativ, bidrar till effektiva gemensamma arbetssätt samt tydliggör ägar- och ansvarsfrågan för förvaltning av en enskild tjänst.

3.9.3 Standardisering och integration

Användningen av IT skall effektivisera Tanums kommuns verksamheter och ge möjlighet till effektiv samverkan mellan nämnder, styrelser, förvaltningar och bolag samt med externa utförare, medborgare och andra intressenter. En ökad standardisering, integration och återanvändning skall effektivisera kommunens verksamheter och sänka kostnaderna för kommunens åtaganden. Detta förutsätter en modern användning av informationstekniken.

Kommunstyrelsen tar i beaktande att Kommunfullmäktiges beslutat att:

- den grundläggande IT-infrastrukturen i kommunen skall vara en kommungemensam verksamhetsberoende plattform
- systemförsörjningen skall baseras på anskaffning av standardsystem och tjänster som uppfyller gemensamma standarder.

3.10 Drift och support

Drift och support skall utformas som standardiserade processer. Även tjänster och IT-stöd skall så långt möjligt vara standardiserade.

Driftorganisationen skall baseras på en modell med få aktörer och tydliga gränssnitt och leveranskrav. Servicenivåer skall upprättas för IT-tjänsterna både mot externa och interna leverantörer. Service-nivåer skall baseras på verksamhetens krav och följas upp mot avtalade nivåer. Detta leder till en klar bild över förväntningar och ansvar.

IT-tjänster skall vara tydligt beskrivna och bygga på gemensamma begrepp som möjliggör för IT-organisationen och deras interna kunder att kunna styra och följa upp sina processer. Roller, ansvar och kommunikationsvägar skall vara tydliga både inom den interna IT-enheten och mellan kund och leverantör. Kund är kommunens verksamheter och IT-leverantör är den interna IT-enheten eller av kommunen kontrakterad extern leverantör.

Det skall finnas en sammanhållen intern kundstödsfunktion som skall vara den samlade kontaktpunkten för användarstöd och felanmälningar för användare av gemensamma tjänster och system. Den skall se till att ärenden åtgärdas inom rimliga tidsramar.

För av förvaltning ägt system skall användarsupport organiseras av den ägande förvaltningen.

Tillämpning av kommunens riktlinjer för informationssäkerhet gäller för alla system oavsett ägande verksamhet och innebär att:

- Grundnivån för säkerheten skall fastställas genom informationsklassificering
- Skydd skall anpassas efter genomförd riskanalys
- Åtkomst/behörighet skall tilldelas formellt och endast efter behov
- Beslut om åtkomst/behörighet skall dokumenteras
- Anställdas åtkomst/behörighet skall följas upp regelbundet
- Alla incidenter skall rapporteras och kontinuerlig uppföljning skall ske mot fastställda regler

3.11 Upphandling och avtal

Vid upphandling och inköp inom IT-området skall Tanums kommuns policys för upphandling och riktlinjer för inköps- och upphandlingsprocessen i Tanums kommun tillämpas.

Med ett tjänsteorienterat och funktionellt synsätt utgör upphandlingen/inköpet ett väsentligt moment i realiserandet av IT-tjänsten. Kommunen skall ha en sammanhållen leveransstrategi för IT-området som säkerställer att kontrakt, avtal och överenskommelser i största möjliga utsträckning skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet mot verksamhetens krav. Möjliga effektiviseringar och stor-driftsfördelar skall tillvaratas genom samordning och planering.

De affärsmässiga möjligheterna att upprätthålla kostnadseffektiv drift och support på upphandlade system och tjänster under hela tjänstens livstid samt möjligheter till framtida konkurrens skall beaktas vid all upphandling. Vid anskaffning skall krav ställas på att produkter eller tjänster skall fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden.

Vid köp av "IT som tjänst" på marknaden kan immateriella rättigheter avseende mjukvara och gjorda anpassningar ingå som en del av tjänsten. Det är då inte nödvändigt att äga licenser eller de utvecklingar/anpassningar som gjorts. Därigenom ökar möjligheterna att konkurrensutsätta tjänsten genom förnyad upphandling samtidigt som inlåsningskrav mot vissa produkter minskas. I de fall det är lämpligt kan Sambruks dokument "Öppen Teknisk Plattform" användas för kravställning vid anskaffning (upphandlingar, avrop mm).

Det är av stor vikt att referensgrupper bestående av verksamhetsrepresentanter samt representanter från IT-enheten engageras i samband med genomförandet av upphandlingar. Upphandling/ anskaffning är i grunden ett beslut om att investera eller att förbinda organisationen till externa kostnader över en längre tid.

4. Kommunstyrelsens mål för IT-verksamheten

De övergripande mål för verksamhetsutveckling med IT som stöd är:

- Tanums kommun skall erbjuda e-tjänster till nytta för invånare, näringsliv och organisationer för att ge kvalitativ och effektiv service
- anställda och politiker inom Tanums kommun skall ges de kunskaper och de verktyg som krävs för att kostadseffektivt utnyttja modern informationsteknologi
- användningen av IT skall effektivisera Tanums kommuns verksamheter och vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom kommunen och med andra kommuner, Region, statliga förvaltningar och andra organisationer där relationen påverkar medborgarnas nytta
- Tanums kommuns IT-verksamhet skall präglas av höga ambitioner vad avser informations-säkerhet och tillgänglighet
- Tanums kommun skall ha en sammanhållen och därmed kostadseffektiv IT-verksamhet

4.1 Kommunstyrelsens medel för åstadkomma verksamhetsutveckling med IT som stöd

Kommunstyrelsen uppdrar åt kommunstyrelsens stab samt nämnder, styrelser och bolag att genomföra Kommunstyrelsens mål för verksamhetsutveckling med IT som stöd.

4.1.1 Kommunstyrelsens stabs ansvar

Kommunstyrelsens stab ansvarar för de strategiska frågorna kring IT-användning och IT-utveckling. Kommunstyrelsens stab skall skapa förutsättningar för verksamhetsutveckling med stöd av IT i kommunen.

Kommunstyrelsen uppdrar åt kommunstyrelsens stab att ansvara för att:

- på en övergripande nivå analysera utvecklingen inom IT-området
- upprätta en väl fungerande samverkan med förvaltningar och bolag inom IT-området så att insatser kan värderas, prioriteras och ges en nyttokalkyl i relation till mål från kommunfullmäktige
- stödja kommunstyrelsen i samordningen av strategiska projekt inom IT-området
- genomföra en ökad samordning inom IT-området med fokus på nytta för verksamheten
- samordna och förstärka utvecklingen av e-tjänster
- på en övergripande nivå analysera kommunens IT-verksamhet och föreslå åtgärder för ekonomisk effektivisering
- analysera nyttan med IT-stödet och utifrån nyttoanalysen ta fram förslag till förändring
- ta initiativ som leder till en ökad grad av konsolidering och standardisering
- långsiktigt planera och samordna interna och externa leveranser av IT-tjänster till kommunens verksamheter för en stabil och kostnadseffektiv IT-verksamhet
- medverka till att effektivisera kommunens administration och verksamhet med hjälp av IT
- fastställa kommungemensamma standarder för IT inom Tanums kommun
- fastställa och genomför regelbundna revisioner av IT-säkerhetspolicyn
- tillse att de av kommunstyrelsen ägda systemen hanteras enligt gällande riktlinjer
- organisera Styrgrupp IT:s verksamhet
- använda Styrgrupp IT för att inhämta IT-relaterad information inför beslut samt att sprida sådan information i organisationen
- organisera IT-enhetens verksamhet. IT-enheten är underställd ekonomikontoret.

4.1.2 Nämnders, styrelser och bolags ansvar

Nämnder, styrelser och bolag ansvarar för att IT- policyn samt av Kommunstyrelsens och Kommunstyrelsens stabs anvisningar för verksamhetsutveckling med IT och riktlinjer vad gäller IT-säkerhet som stöd efterföljs. Den egna verksamhetens lokala riktlinjer och handlingsplaner skall anpassas till den övergripande policyn. Detta skall vara en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom kommunens integrerade ledningssystem.

Nämnder och styrelser ansvarar vidare för att:

- IT-verksamheten inom nämnden bedrivs med rätt krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten
- hantering av personuppgifter sker i enlighet med sekretesslagen samt personuppgiftslagen
- nämnden utser en för varje ägt verksamhetssystem en systemförvaltare med ersättare
- organisationen genom systemförvaltaren och dennes ersättare har kunskap om ägda system
- information som rör egen verksamhet i gemensamma system är korrekt
- IT-verksamheten inom nämndens verksamhetsområde effektivt tillgodoser såväl kommunens gemensamma som de enskilda verksamheternas behov
- de regler och riktlinjer som utfärdas skall spridas och implementeras inom förvaltningar och bolag
- förvaltningar och bolag deltar i det samarbete som bedrivs i gemensamma IT-frågor
- all berörd personal har tillräcklig utbildning och tydliga instruktioner för att genomföra sina arbetsuppgifter i samband med användning av IT på ett effektivt och säkert sätt
- Ta hänsyn till den psykosociala arbetsmiljön när verksamheterna förändras med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad
- det sker en kontinuerlig uppföljning av att föreskrivna regler tillämpas av alla anställda inom verksamheten
- det sker en kontinuerlig uppföljning av att föreskrivna regler tillämpas för de av förvaltningen ägda verksamhetssystemen

5 Uppföljning och översyn

Förvaltningschefer och VD:ar för de kommunala bolagen är ansvariga för att denna policy efterföljs och kontinuerligt följs upp. Kommunstyrelsens stab ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn skall genomföras.